

คู่มือการปฏิบัติงาน

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร โดยคู่มือ การปฏิบัติงานดังกล่าวได้กำหนดแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน วิธีการดำเนินการ ขั้นตอน กระบวนการ ระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน จนข้อร้องเรียนของผู้รับบริการได้ข้อยุติ และให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้มีความพึงพอใจมากที่สุด

กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. หลักการและเหตุผล	1
2. ที่ตั้งกลุ่มกฎหมายและคดี สปป.กาฬสินธุ์ เขต 1	1
3. ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน	1
4. วัตถุประสงค์	1
5. คำจำกัดความ	1-2
6. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	3
7. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ	4
8. การบันทึกข้อร้องเรียน	4
9. การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน	5
10. หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	5-6
11. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	5
12. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	6
13. มาตรฐานงาน	6
14. งานวินัย	7
15. ขั้นตอนวิธีการสอบสวน	8
16. การดำเนินการทางวินัย	9
17. สรุปขั้นตอนการดำเนินการกรณีเกิดความเสียหายกับหน่วยงานของรัฐ	10

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกิดความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจได้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2. ที่ตั้งของกลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ เลขที่ ๑๔๗ อาคารชีวเกษตร อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ 10100

3. ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน

กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ โดย นายจิรนิติ อินอุ่นโชติ ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่ ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่อง

- งานวินัย
- งานอุทธรณ์และร้องทุกข์
- งานกฎหมายและการดำเนินคดีของรัฐ

4. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภาคพื้นดิน เขต 1 มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

5. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ข้าราชการในสังกัด เด็กนักเรียน ครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำขมขย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การขมขย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร/E-mail/ไปรษณีย์

1. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ เลขที่ ๑๔๗ อาคารชีวเกษตร อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ๑๙๐๐๐
2. ร้องเรียนเป็นหนังสือส่งผ่านมาทางไปรษณีย์ ที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ เลขที่ ๑๔๗ อาคารชีวเกษตร อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ๑๙๐๐๐
3. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์มือถือ

0 6562 65397	นางสุพร สามัตถิยะ	ผู้อำนวยการ สพม.สมุทรปราการ
0 8334 78202	นายจิรนิติ อินอุ่นโชติ	นิติกรชำนาญการ
4. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 0 4262 0639
5. ร้องเรียนทางโทรสาร 0 4262 0639

7. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษามุกดาหาร	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนเป็นหนังสือส่งมาทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์มือถือ ผอ. สพม.มุกดาหาร 0 6562 65397	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์มือถือนิติกร 0 8334 78202	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 0 4262 0639	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรสาร 0 4262 0639	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	

8. การบันทึกข้อร้องเรียน

8.1 กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของผู้ร้องเรียน เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

8.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

9. การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

- 1) เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด
- 2) สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อ เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย
- 3) หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้น ๆ ด้วย
- 4) เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียนและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. 2541 และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น
- 5) เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น
- 6) เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่าเรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่าผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อน ควรถามว่าท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใด หากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

10. หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

- 10.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- 10.2 ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การใช้วาจาไม่สุภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กิริยา มารยาทไม่สุภาพ ไม่เหมาะสม การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

10.3 ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กาฬสินธุ์ เขต 1 ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

10.4 ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

11. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 30 วันทำการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

12. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

12.1 ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

12.2 ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

13. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มกฎหมายและคดีโดยนิติกรดำเนินการตรวจสอบและพิจารณา ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ

14. งานวินัย

14.1 ส่งเสริมวินัยข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

- แจ้งความเคลื่อนไหวทางการศึกษาทาง line สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา มุกดาหาร และที่ประชุมประจำเดือนผู้บริหาร

- จัดอบรม ส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมหลักสูตรการดำเนินการทางวินัย

14.2 การดำเนินการทางวินัยแก่ผู้กระทำผิดวินัยไม่ร้ายแรง

- รับเรื่องร้องเรียน เสนอผู้บังคับบัญชาแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง

- กรณีมีมูลเสนอผู้บังคับบัญชาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัย

การสอบสวน

ไม่ร้ายแรง

- ➔ สอบตามวิธีที่ผู้บังคับบัญชาเห็นสมควร
- ➔ แจ้งให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบฐานความผิด
- ➔ ให้โอกาสผู้ถูกกล่าวหาชี้แจงข้อเท็จจริง

ร้ายแรง

➔ รายงานสำนวนการสืบสวนไป กศจ. เพื่อให้ผู้มีอำนาจตาม มาตรา 53 ดำเนินการแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวนทางวินัย อย่างร้ายแรง

กรณีความผิดที่
ปรากฏชัดแจ้ง

ไม่ร้ายแรง

- ➔ ต้องคำพิพากษาถึงที่สุด
- ➔ รับสารภาพเป็นหนังสือ

ร้ายแรง

- ➔ ต้องคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก ว่ากระทำผิดอาญา
- ➔ ละทิ้งหน้าที่ราชการติดต่อกันเป็นเวลา เกินกว่า 15 วัน
- ➔ รับสารภาพเป็นหนังสือ

ขั้นตอนวิธีการสอบสวน

1. กรรมการรับแจ้งคำสั่งแต่งตั้ง สำหรับประธานฯ ลงลายมือชื่อ วัน เดือน ปี ที่รับคำสั่ง (ข้อ 5 (2))
2. ประธานฯ ประชุมคณะกรรมการสอบสวนเพื่อพิจารณาวางแผนทางการสอบสวน (ข้อ 16)
3. เรียกผู้ถูกกล่าวหามาแจ้งและอธิบายข้อกล่าวหา ตามแบบ สว.2 แจ้งสิทธิหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหา ตามข้อ 18 และข้อ 24 (ข้อ 23 วรรคหนึ่ง)
4. สอบถามผู้ถูกกล่าวหาว่าจะรับสารภาพหรือปฏิเสธ (ข้อ 23 วรรคสาม)
5. กรณีผู้ถูกกล่าวหาได้รับสารภาพให้บันทึกถ้อยคำไว้ กรณีไม่รับสารภาพให้สอบสวนต่อไป
6. ประชุมเพื่อพิจารณาว่ามีหลักฐานใดสนับสนุนข้อกล่าวหาหรือไม่ (ข้อ 24)
7. กรณีเห็นว่าเป็นความผิดวินัย เรียกผู้ถูกกล่าวหา มาพบและแจ้งข้อกล่าวหาและสรุป พยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อกล่าวหา ตามแบบ สว.3 (ข้อ 24 วรรคสอง)
8. สอบถามผู้ถูกกล่าวหาว่าจะยื่นคำชี้แจงแก้ข้อกล่าวหาเป็นหนังสือหรือไม่ ถ้าต้องการให้ยื่น ภายใน 15 วัน (ข้อ 24 วรรคสี่)
9. สอบปากคำผู้ถูกกล่าวหาและนำสืบแก้ข้อกล่าวหา (ข้อ 24 วรรคสี่)
10. รวบรวมพยานหลักฐานฝ่ายถูกกล่าวหา และพยานหลักฐานต่าง ๆ (ข้อ 38)
11. ประชุมพิจารณาสำนวนการสอบสวนและลงมติ (ข้อ 38)
12. ทำรายงานการสอบสวน (ข้อ 39)